

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO - DA

**AS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS, NOS PROFISSIONAIS DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO, DO ESTADO DA PARAÍBA,
MEDIANTE O INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS
COMPORTAMENTAIS**

FELIPE MEDEIROS DA SILVA

João Pessoa – PB

Setembro 2019

FELIPE MEDEIROS DA SILVA

**AS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS, NOS PROFISSIONAIS DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO, DO ESTADO DA PARAÍBA,
MEDIANTE O INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS
COMPORTAMENTAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como um dos requisitos indispensáveis à
obtenção do Grau de Bacharel em
Administração, pelo Centro de Ciências
Sociais Aplicadas, da Universidade Federal
da Paraíba (UFPB). **Professor Orientador:**
Dr. Rosivaldo de Lima Lucena.

João Pessoa – PB

Setembro 2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586c Silva, Felipe Medeiros da.

AS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS, NOS PROFISSIONAIS DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO, DO ESTADO DA PARAÍBA,
MEDIANTE O INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS

/ Felipe Medeiros da Silva. - João Pessoa, 2019.

31 f. : il.

Orientação: Rosivaldo de Lima Lucena. Monografia
(Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Motivação. 2. Competências Comportamentais. 3. Treinamento e
Desenvolvimento. 4. Profissionais da Paraíba. 5. Liderança. I. Lucena, Rosivaldo de
Lima.

II. Título.

UFPB/CCSA

Folha de aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

Aluno: Felipe Medeiros da Silva

Trabalho: AS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS, NOS PROFISSIONAIS DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO, DO ESTADO DA PARAÍBA, MEDIANTE O INVESTIMENTO EM TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS

Área da pesquisa: empreendedorismo, recursos humanos.

Data de aprovação: 12/09/2019

Banca examinadora



Orientador

Membro 1 (obrigatório)

Membro 2 (opcional)

Com o coração cheio de gratidão, dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sempre estive me sustentando nessa trajetória que por vezes não foi fácil. Dedico também à minha mãe, Neves Medeiros e meu pai Fernando Bernardino, que foram essenciais para que eu tivesse educação e um estudo de qualidade. E a minha esposa, Ana Gabriela, que em nenhum momento deixou de acreditar em mim e me deu seu apoio em todos os momentos dessa caminhada.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pois pela sua infinita graça, amor e bondade pude chegar até aqui. Tenho convicção de que sem Ele, nada disso seria possível. Em todos os momentos estive comigo, me ajudando a passar por cada fase dessa trajetória. Não poderia deixar de reconhecer a minha total dependência dEle.

Aos meus queridos pais Neves Medeiros e Fernando Bernardino, que sempre foram o meu maior exemplo de garra e coragem. Desde pequeno me incentivaram a estudar, ter sonhos e buscá-los, isso fez total diferença em minha vida durante essa jornada, pois vejo em seus olhos, sua felicidade e vibração comigo.

A minha esposa, Ana Gabriela, que foi o meu ponto de apoio e força durante toda essa trajetória, me inspirando com sua determinação e me mostrando que sou capaz de ir além do que imagino.

À toda minha família, especialmente à minha irmã Fernanda Medeiros, agradeço por todo amor, cuidado e por de alguma forma ter contribuído com a realização desse sonho.

Ao meu orientador, Dr. Rosivaldo de Lima Lucena, pela confiança e por todo conhecimento transmitido com tanta paciência e amor por sua profissão, que me fez ficar ainda mais apaixonado pelo curso de Administração e por acima de tudo ser um diferencial na área que atuo.

A todos os professores do curso de Administração que, de alguma forma me apoiaram nessa pesquisa e contribuíram significativamente para a realização desse sonho.

A todos os meus amigos, em especial meu sócio Caio Viana, que sonharam junto comigo e que sempre me deram a certeza de que posso contar com cada um em toda e qualquer situação, registro o meu muito obrigada.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desse sonho, que é a minha formação acadêmica.

RESUMO

Objetivo desse estudo, de natureza quantitativa e descritiva, é responder o seguinte problema de pesquisa: quais as competências desenvolvidas, nos profissionais da indústria, comércio e serviço, do estado da Paraíba, mediante o investimento em treinamentos comportamentais? Além disso, será realizado o comparativo entre o segmento de negócio que mais teve profissionais capacitados, há quanto tempo esses profissionais estão trabalhando e qual o grau de concordância dos entrevistados sobre o papel do treinamento comportamental. Essa pesquisa surgiu a partir da identificação da necessidade de um estudo sobre quais as competências que os profissionais realmente conseguem desenvolver em participações de treinamentos comportamentais. A partir do questionário aplicado, identificou-se que as competências comportamentais que os profissionais mais desenvolvem são: trabalho em equipe, comunicação e liderança. Além disso os profissionais que mais se capacitam são do segmento de serviços e setor público, que estão trabalhando de 1 a 10 anos em suas empresas e concordam que a competência comportamental é uma habilidade fundamental para o desenvolvimento da carreira. Os resultados obtidos e análises dos dados, permitem grande reflexão acerca da dinamicidade dessas competências e mostram a necessidade e importância de constantes estudos acerca desse tema.

Palavras-Chave: Motivação, competências comportamentais, treinamento e desenvolvimento, profissionais da Paraíba, liderança.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Distribuição de Competências em Pessoais e Sociais.....	14
Quadro 2 – Quantidade de profissionais que já participaram de treinamentos.....	18
Quadro 3 – Gênero dos respondentes.....	18
Quadro 4 – Estado civil dos respondentes.....	19
Quadro 5 – Faixa etária dos respondentes.....	19
Quadro 6 – Grau de escolaridade dos respondentes.....	19
Quadro 7 – Segmento de negócio dos respondentes.....	20
Quadro 8 – Tempo de trabalho dos respondentes.....	21
Quadro 9 – Grau de concordância sobre o papel da habilidade comportamental.....	22
Quadro 10 – Competência mais desenvolvidas nos respondentes.....	23

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	8
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1. Treinamento e desenvolvimento.....	10
2.1.1. Treinamento por competências.....	11
2.2. Competências.....	12
2.2.1. Autoconfiança.....	13
2.2.2. Automotivação.....	13
2.2.3. Comunicação.....	13
2.2.4. Empatia.....	13
2.2.5. Gerenciador de conflitos.....	14
2.2.6. Inovação.....	14
2.2.7. Inteligência emocional.....	15
2.2.8. Liderança.....	15
2.2.9. Proatividade.....	15
2.2.10. Trabalho em equipe.....	15
3. METODOLOGIA DO TRABALHO.....	16
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	18
4.1. Perfil dos respondentes.....	18
4.2. Da análise dos objetivos específicos.....	20
4.2.1. Qual Segmento de Negócio dos Profissionais.....	20
4.2.2. Há Quanto Tempo os Profissionais Trabalham.....	21
4.2.3. Qual o Grau de Concordância Sobre o Papel da Habilidade Comportamental.....	22
4.2.4. Quais as Competências os Profissionais Desenvolveram.....	23
5. CONCLUSÃO.....	24
REFERÊNCIAS.....	25
APÊNDICE A.....	27

1. INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho mudou, onde antes os líderes e empresários tocavam seu negócio de maneira solitária e individualista, com funcionários e equipes existentes apenas para receber ordens e executar tarefas conforme a gestão falava. Essa era a cultura organizacional das antigas empresas.

Hoje, as organizações vivem em um mercado competitivo, onde produtos e serviços cada vez mais se assemelham, e para fazer a diferença na mente dos clientes internos e externos, precisam ter equipes capacitadas e comprometidas com os objetivos e metas da empresa.

O conhecimento tornou-se uma vantagem competitiva indireta para todas as organizações, as empresas mais bem-sucedidas serão aquelas que souberem atrair, desenvolver e reter pessoas capazes de conduzir as estratégias e os processos empresariais para o alcance dos objetivos e resultados almejados. Dessa forma, o investimento das empresas em treinamento e desenvolvimento tem crescido de maneira acelerada no mundo todo e no Brasil.

Pereira (2014) define treinamento e desenvolvimento como processos que têm como objetivo proporcionar aos funcionários informação, capacitação e compreensão da organização e suas metas. Destinam-se a ajudar o funcionário a continuar contribuindo de forma positiva para o bom desempenho da organização.

O treinamento serve para oferecer ao profissional técnicas e habilidades específicas relacionadas a sua rotina de trabalho, isso acontece em curto prazo, a partir de então a empresa irá em médio e longo prazo, desenvolver e melhorar as técnicas e habilidades dentro de um objetivo mais amplo, quando envolve atitudes e traços de personalidade.

As práticas de treinamentos podem ser divididas em diversas categorias, treinamento técnico ou operacional, treinamento e/ou desenvolvimento comportamental, desenvolvimento de equipe, desenvolvimento gerencial, entre outras. Mas, para a pesquisa e avaliação de resultados desse trabalho, iremos focar em treinamento e/ou desenvolvimento comportamental.

Pereira (2014) diz que o treinamento e/ou desenvolvimento comportamental tem como objetivo propiciar ao funcionário conhecimentos e vivências dos aspectos de relacionamento interpessoal e intergrupal, visando a propiciar atitudes que levem a comportamento mais eficazes.

Madrugá (2018) define o treinamento em competências comportamentais como auxiliar o ser humano a identificar suas emoções de maneira consciente, permitindo que o indivíduo tempere seu comportamento e suas atitudes profissionais para alcançar ótimos resultados no ambiente de trabalho.

Baseado em Madrugá (2018), o objetivo desse trabalho é responder o seguinte problema de pesquisa: quais as competências desenvolvidas, nos profissionais da indústria, comércio e serviço, do estado da Paraíba, mediante o investimento em treinamentos comportamentais?

Além disso, será realizado o comparativo entre o segmento de negócio que mais teve profissionais capacitados, há quanto tempo esses profissionais estão trabalhando e qual o grau de concordância dos entrevistados sobre o papel do treinamento comportamental.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Uma empresa de médio ou grande porte é dividida em diversos setores: Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação, Finanças, *Marketing*, Almoxarifado, Produção, Comercial, entre outros. Cada um desses setores é dividido em subsetores que fazem com que eles funcionem da melhor forma. Dentro do Departamento de Gestão de Pessoas, existem divisões como Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas, Recrutamento e Seleção, Remuneração e Benefícios e Administração de Pessoal.

2.1. Treinamento e Desenvolvimento

A área de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) nas organizações, conforme salientam Gonçalves e Mourão (2011), possui importante papel como subsistema de Gestão de Pessoas, à medida que se encontra atrelada às demais, sendo responsável por suprir lacunas de competências provenientes dos processos de recrutamento e seleção, preparar os indivíduos para promoções e minimizar *gaps* identificados nas avaliações de desempenho.

De forma moderna e atual, Chiavenato (2014) define Treinamento e Desenvolvimento como um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e se tornar cada vez mais valiosas.

Assim como na introdução do presente trabalho, onde foi feito o comparativo entre o antigo e o moderno, existe a comparação também para as formas de Treinamento e Desenvolvimento de pessoas. Em uma abordagem tradicional as empresas costumavam realizar ações de T&D apenas quando surgia a necessidade, para reagir a um determinado problema, as pessoas eram escolhidas de forma aleatória e a organização tinha como principal objetivo atender ao problema de imediato, a curto prazo.

Contudo, ao passar do tempo, a modernização e a globalização trouxeram novas práticas para os negócios, inclusive para a subárea de T&D, em uma abordagem moderna, as ações de T&D são realizadas de forma planejada, fazem parte da cultura organizacional, trabalhando de forma a antecipar-se ao surgimento de problemas, com um esquema intencional identificando e trabalhando com as pessoas que realmente tem a necessidade de participar, por fim, com objetivos estratégicos previamente definidos e de longo prazo.

Muitos profissionais entendem a prática de treinamento como um investimento em aprendizado a curto prazo e o desenvolvimento a longo prazo. O treinamento como um processo organizacional estabelecido formalmente na organização desenvolve de forma contínua o colaborador.

Para Marras (2011), treinamento é o processo de assimilação cultural a curto prazo que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho.

O processo de T&D pode ser dividido em desenvolvimento de pessoas e desenvolvimento organizacional. Segundo Chiavenato (2014), os estratos menores – como Treinamento e Desenvolvimento (T&D) de Pessoal – tratam da aprendizagem no nível individual e como as pessoas aprendem e se desenvolvem. O desenvolvimento organizacional é o estrato mais amplo e abrangente e se refere a como as organizações aprendem e se desenvolvem pela mudança e inovação.

O desenvolvimento de pessoas está mais relacionado com a educação e a orientação para o futuro. A prática de T&D voltada para pessoas tem como objetivo melhorar a personalidade e as habilidades dos profissionais para desempenharem o cargo colocado pela organização, da melhor maneira possível. Dessa forma, poderá ser feito um planejamento da carreira futura do colaborador.

No cenário moderno exposto anteriormente, todas as pessoas têm a oportunidade e a capacidade de se desenvolver, os funcionários passaram a ter maior participação nas decisões estratégicas e operacionais, isso facilitou o acesso ao conhecimento para todos que conseguirem aproveitar as oportunidades.

Da mesma forma que os setores são divididos em subsetores, o processo de Treinamento e Desenvolvimento também é dividido, de forma que pode ser classificado como competência técnica ou operacional, comportamental ou híbrida.

2.1.1. Treinamento por Competência

Madruça (2018) define o treinamento em competências comportamentais como auxiliar o ser humano a identificar suas emoções de maneira consciente, permitindo que o indivíduo tempere seu comportamento e suas atitudes profissionais para alcançar ótimos resultados no ambiente de trabalho.

O processo de T&D baseado nesse modelo faz as empresas elaborarem uma avaliação das competências necessárias para desempenhar uma função dentro do negócio,

feito isso, são diagnosticadas as competências existentes no cenário atual da empresa, para indicar as competências necessárias a construir ou adquirir.

Segundo Chiavenato (2014), quando o treinamento é focado em competências, baseia-se na lacuna existente entre as competências disponíveis e existentes e as competências necessárias à organização, a cada unidade organizacional, a cada gestor de pessoas ou ao trabalho das pessoas.

Brandão e Guimarães (2005) colocam a gestão por competências como orientar esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar, nos diferentes níveis da organização – individual, grupal e organizacional –, as competências necessárias à consecução de seus objetivos.

Madrugá (2018) diz que praticar a gestão por competências é desenvolver o colaborador e, conseqüentemente, a organização rumo ao futuro de curto, médio e longo prazo, quando as partes estarão mais engajadas e preparadas para responder aos desafios impostos pelo mercado.

As competências devem ser aprimoradas de maneira interna pela organização, no nível individual, por meio da aprendizagem, por meio do treinamento. As competências devem ser trabalhadas de acordo com as necessidades da empresa, por isso, devem ser trabalhadas internamente. O desenvolvimento das competências dos colaboradores pelas empresas, fazem com que elas tenham o retorno necessário dos empregados e possam mensurar de acordo com o desempenho na função.

A aprendizagem, portanto, é o meio pelo qual são desenvolvidas as competências profissionais, enquanto o desempenho da pessoa no trabalho representa uma manifestação da sua competência, ou seja, uma expressão daquilo que a pessoa aprendeu (FREITAS; BRANDÃO, 2005).

2.2. Competências

Segundo o Dicionário *Priberam*, competência é o substantivo feminino que significa uma aptidão para cumprir alguma tarefa ou função. Também é usada profissionalmente como o conjunto de habilidade, atitude e conhecimento.

As competências humanas ou profissionais são entendidas como combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes, expressas pelo desempenho profissional em determinado contexto ou em determinada estratégia organizacional (CARBONE *et al* 2005; FREITAS; BRANDÃO, 2005).

A aplicação de conhecimento, habilidades e atitudes nas atividades profissionais gera um desempenho profissional. É pela expressão do comportamento que o colaborador manifesta no ambiente de trabalho que o desempenho é medido, bem como pela consequência desses comportamentos.

As empresas devem desenvolver um modelo de gestão organizacional impulsionado e baseado pela criação de competências que representam a força motriz para as atividades de T&D. Para Madruga (2018) competências e capacitação são palavras que andam juntas e de mãos dadas.

De encontro a definição tradicional de competências, que é a combinação de conhecimento, habilidade e atitudes, o CHA. O autor do livro treinamento e desenvolvimento com foco em educação corporativa, o professor e consultor Roberto Madruga fala que é importante inserir mais uma letra, a consoante “R” de resultados, para garantir que todo CHAR seja orientado para o êxito de quem está busca de determinada competência.

Exemplificando a evolução do CHA para CHAR, segundo Madruga (2018) temos que:

- Conhecimento: o saber adquirido com a experiência, a escolaridade e os facilitadores. Domínio do conhecimento.
- Habilidade: saber colocar em prática o conhecimento adquirido. Saber fazer com maestria.
- Atitude: o ato de fazer (implantar) o saber e a prática já adquiridos. Fazer acontecer.
- Resultado: somatório de conhecimentos, habilidades e atitudes orientados para a efetividade. Fazer com resultados.

Madruga (2018) ainda classifica as competências de maneira pessoal e social. E dentro de cada área uma série de competências necessárias para os profissionais. Baseado nessa listagem, e para cumprir com o objetivo do estudo, foram selecionadas cinco competências de cada área, como forma de abordagem e identificação.

Quadro 1 – Distribuição de Competências em Pessoais e Sociais

Competências Pessoais	Competências Sociais
Autoconfiança	Comunicação
Automotivação	Empatia
Inovação	Gerenciador de conflitos
Inteligência emocional	Liderança
Proatividade	Trabalho em equipe

Fonte: Elaborado pelo autor (2019), baseado em Madruga (2018)

2.2.1. Autoconfiança

Está relacionada a pessoas determinadas, capazes de tomar decisões mesmo sob forte pressão e que causam impacto com sua presença.

2.2.2. Automotivação

As pessoas divergem na forma com que se motivam, mas dentro de si devem ter comprometimento para alinhar seus objetivos com os da organização, procurando um propósito nas tarefas que recebem.

2.2.3. Comunicação

Ser eficiente no dia a dia, conseguir transmitir melhor as ideias.

2.2.4. Empatia

Saber como se colocar no lugar das outras pessoas.

2.2.5. Gerenciador de conflitos

Ser um verdadeiro diplomata, encerrar desentendimentos com habilidade.

2.2.6. Inovação

Explorar novas ideias, analisar a viabilidade e colocar em prática. Alterar padrões organizacionais.

2.2.7. Inteligência emocional

Identifica melhor nossas emoções e nos ajuda a entender por que as sentimos, bem como seus efeitos e impactos na performance profissional.

2.2.8. Liderança

Inspirar grupos e pessoas a empenharem-se em uma missão, gerenciando por meio do exemplo.

2.2.9. Proatividade

Buscar cumprir objetivos além dos esperados, sempre atento às novas oportunidades.

2.2.10. Trabalho em Equipe

Modelar e trabalhar de forma conjunta, de forma sinérgica e um objetivo comum.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Em busca de identificar quais são as competências que foram desenvolvidas nos profissionais de empresas privadas da Paraíba, optou-se pela pesquisa descritiva. Segundo Prodanov (2013), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal procurar descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos.

Assim como, o pesquisador não interfere nos dados, eles são apenas estudados.

Quanto a natureza, essa é classificada como quantitativa, que tem por objetivo apresentar fatos, informações e dados em medidas numéricas. Segundo Prodanov (2013), a pesquisa quantitativa é uma forma de abordagem empregada em vários tipos de pesquisas, inclusive nas descritivas, principalmente quando buscam a relação causa-efeito entre os fenômenos e também pela facilidade de poder descrever a complexidade de determinada hipótese ou de um problema.

Para buscar as respostas dos profissionais de empresas privadas da Paraíba, foi utilizado um estudo por amostragem, pelo fato de não conseguir identificar qual o tamanho da população de profissionais de empresas privadas em nosso Estado.

Para populações infinitas, ou em contextos de constante mudança, o estudo estatístico pode ser realizado com a coleta de parte de uma população (amostragem), denominada amostra.

A técnica utilizada para buscar as respostas necessárias para o objeto do estudo foi uma pesquisa aplicada por meio de questionário eletrônico através do *Google Forms* que teve treze questões e uma amostra de 149 respondentes. A pesquisa foi realizada entre os dias 08 e 22 de agosto, por meio de compartilhamento nas redes sociais, grupos de estudos da UFPB e outras instituições e grupos profissionais de várias empresas, tendo um alcance aproximado de 500 pessoas das diversas áreas profissionais.

Segundo Gerhardt e Vieira (2009), o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador.

O primeiro contato que o respondente teve com o questionário foi uma pergunta de múltipla escolha em que define o foco da pesquisa, “em sua trajetória profissional, você participou de algum tipo de treinamento/curso para desenvolver competências e habilidades comportamentais?” caso o respondente escolhesse a alternativa “sim”, iria para as próximas perguntas do questionário, caso a resposta fosse a opção “não”, o

questionário era encerrado pelo motivo de o foco do estudo ser identificar apenas os profissionais que já tiveram experiências com treinamentos e cursos.

Em seguida o questionário teve uma série de perguntas, da 2 até a 7 para colher o perfil dos entrevistados, como gênero, segmento de trabalho, estado civil, faixa etária, grau de escolaridade e tempo de trabalho.

A sequência de perguntas da 8 até a 12 foi preparando o terreno para a pergunta final com foco no objetivo principal do estudo, identificar as competências dos profissionais. Essas perguntas foram feitas com base na escala tipo Likert de 5 pontos. Segundo Dalmoro e Vieira (2013), esse tipo de escala é vantajoso pois permite uma análise de ponto neutro, tem um nível de confiabilidade adequado e se ajusta aos respondentes com diferentes níveis de habilidade.

Por fim, a última pergunta para identificar quais as competências que os profissionais respondentes mais desenvolveram, competências baseadas em Madruga (2018), nas quais em média optaram por aproximadamente 3 competências.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para iniciar a análise dos resultados é importante salientar que dos 149 respondentes, o número de pessoas que responderam a pesquisa por completo foi 95, no caso, responderam “sim” para a primeira pergunta, esse é o público-alvo da pesquisa, aqueles que participaram de algum treinamento ou curso.

Quadro 2 – Quantidade de profissionais que já participaram de treinamentos

Em sua trajetória profissional, você participou de algum tipo de treinamento/curso para desenvolver competências e habilidades comportamentais? (Motivação, autoconfiança, liderança, trabalho em equipe, etc).	Resposta	Porcentagem
Sim	95	63,8%
Não	54	36,2%
Total	149	100%

Fonte: Elaborado pelo Autor - Pesquisa de Campo - (2019)

4.1. Perfil dos Respondentes

Baseado, a partir de então, na resposta dos 95 profissionais, será observado um pouco do perfil dessas pessoas.

No que diz respeito à porcentagem de respondentes da pesquisa, obteve-se igualdade no gênero dos respondentes, devido ao fato de um dos profissionais preferiu não informar.

Quadro 3 – Gênero dos respondentes

Qual seu gênero?	Resposta	Porcentagem
Masculino	47	49,5%
Feminino	47	49,5%
Prefiro não dizer	1	1,1%
Total	95	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Em relação ao estado civil e faixa etária dos respondentes da pesquisa, a maioria dos profissionais são solteiros e de faixa etária entre 18 e 29 anos.

Quadro 4 – Estado civil dos respondentes

Qual seu estado civil?	Resposta	Porcentagem
Solteiro	55	57,9%
Casado	34	35,8%
Divorciado	3	3,2%
União Estável	3	3,2%
Viúvo	0	0,0%
Total	95	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Quadro 5 – Faixa etária dos respondentes

5. Qual sua faixa etária?	Resposta	Porcentagem
Menor de 18 anos	0	0,0%
18 a 24 anos	34	35,8%
25 a 29 anos	24	25,3%
30 a 34 anos	14	14,7%
35 a 39 anos	5	5,3%
40 a 44 anos	6	6,3%
45 a 49 anos	5	5,3%
50 a 54 anos	5	5,3%
55 anos ou mais	2	2,1%
Total	95	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Por fim, levando em consideração o grau de escolaridade dos respondente, a grande parte dos profissionais estão estudando no Ensino Superior e outros já o completaram.

Quadro 6 – Grau de escolaridade dos respondentes

Qual seu grau de escolaridade?	Resposta	Porcentagem
Ensino Fundamental	0	0,0%
Ensino Médio	11	11,6%
Ensino superior incompleto	42	44,2%
Ensino superior completo	28	29,5%
Especialização	13	13,7%
Mestrado	1	1,1%
Doutorado	0	0,0%
Total	95	100,0%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

4.2. Da Análise dos Objetivos Específicos

4.2.1. Qual Segmento de Negócio dos Profissionais

A primeira pergunta colocada nos objetivos específicos foi de identificar qual o segmento de negócio que os profissionais que investiram em treinamentos comportamentais estão trabalhando.

Para ter acesso a essa informação foi perguntado no questionário “você trabalha em que segmento de negócio?”, para essas respostas foram listados os segmentos de empresa de comércio, construção civil, indústria, serviço e setor público. Os resultados foram:

Quadro 7 – Segmento de negócio dos respondentes

Você trabalha em que segmento de negócio?	Resposta	Porcentagem
Serviço	49	51,6%
Setor Público	24	25,3%
Comércio	16	16,8%
Indústria	4	4,2%
Construção civil	2	2,1%
Total	95	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Esse resultado é claro, quando se leva em consideração que 75% das pessoas trabalham com atendimento direto ao público e sem qualquer tipo de produto tangível. Dessa forma, as competências comportamentais precisam ser trabalhadas e desenvolvidas, pois são objeto direto dos negócios em questão.

As empresas que trabalham com prestação de serviços precisam estar atentas e engajadas com as técnicas de atendimento, desenvolvimento pessoal e comportamentos de seus colaboradores. Os profissionais que trabalham com prestação de serviços da mesma forma precisam se capacitar, sem esperar iniciativa da empresa, precisam exercer a proatividade e desenvolver as áreas que são destaques no andamento do negócio.

4.2.2. Há Quanto Tempo os Profissionais Trabalham

O segundo problema que a pesquisa buscou resolver foi identificar há quanto tempo os profissionais que participaram de treinamentos ou cursos comportamentais, estão atuando no mercado de trabalho. Dessa forma foi identificada uma variação muito pequena relacionada ao tempo de trabalho dos profissionais.

De menos de um ano de trabalho, até mais de dez anos, as respostas foram as mais distribuídas possíveis, conforme pode ser observado no Quadro 7:

Quadro 8 – Tempo de Trabalho dos Respondentes

7. Há quanto tempo você está trabalhando?	Resposta	Porcentagem
Menos de 1 ano	19	20,0%
De 1 a 3 anos	22	23,2%
De 4 a 6 anos	20	21,1%
De 7 a 9 anos	7	7,4%
10 anos ou mais	27	28,4%
Total	95	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

A interpretação desse resultado se dá de forma que os profissionais com a carreira mais recente, estão focados e motivados a trabalhar e desenvolver suas técnicas para ter um diferencial competitivo no mercado, conseguir vantagens em cima de concorrentes diretos e indiretos.

De forma semelhante, porém, antagônica, os profissionais que estão no mercado de trabalho há mais tempo, que foram o de maior percentual nessa pesquisa, estão há mais de 10 anos, eles precisam se utilizar das técnicas de treinamento e desenvolvimento de suas competências comportamentais para poder receber de frente a forte concorrência dos jovens profissionais.

Por isso, é necessário que todos os profissionais, independente de tempo de carreira, visto que já foi identificado que o tempo não é um diferencial, pois é bastante semelhante, esses profissionais estejam atentos às práticas de relacionamentos interpessoais, inovação, proatividade e todas as competências necessárias para ser referência profissional na organização.

4.2.3. Qual o Grau de Concordância Sobre o Papel da Habilidade Comportamental

O último ponto específico avaliado pela pesquisa foi de identificar qual o grau de concordância sobre o papel do treinamento comportamental exposto por Madruga (2018). Com isso, foi feita a seguinte pergunta “na sua opinião, habilidade comportamental é aquela que conduzirá você para níveis elevados de relacionamento consigo mesmo e com pessoas que você interage” e utilizando a escala tipo Likert, os respondentes davam uma nota de 1 a 5, onde cada número significa, respectivamente, discordo totalmente, discordo parcialmente, nem concordo nem discordo, concordo parcialmente e concordo totalmente.

O resultado da prática em comparação a teoria é de que, realmente, a ideia do papel do treinamento comportamental é clara na mente das pessoas, visto que mais de 90% deles concordam totalmente ou de alguma forma com o significado abordado por Madruga (2018).

Quadro 9 – Grau de Concordância Sobre o Papel da Habilidade Comportamental

Na sua opinião, habilidade comportamental é aquela que conduzirá você, para níveis elevados de relacionamento consigo mesmo e com pessoas que você interage.	Resposta	Porcentagem
Discordo totalmente	1	1,1%
Discordo parcialmente	2	2,1%
Nem concordo nem discordo	4	4,2%
Concordo parcialmente	22	23,2%
Concordo totalmente	66	69,5%
Total	95	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019), baseado em Madruga (2018)

Para Madruga (2018), competência comportamental é aquela que conduzirá o indivíduo para níveis elevados de relacionamento consigo mesmo e com as pessoas com as quais ele interage.

É necessário que os profissionais tenham esse entendimento para que possam desenvolver as competências baseados em um objetivo, que é elevar os níveis de relacionamento pessoais e sociais. Com essa característica bem trabalhada o profissional certamente desempenhará um papel diferenciado na organização.

4.2.4. Quais as Competências os Profissionais Desenvolveram

Por fim, analisando o objetivo principal desse estudo que foi de identificar quais as competências desenvolvidas nos profissionais da indústria, comércio e serviço, do Estado da Paraíba. Competências baseadas em Madruga (2018), dessa forma, foi feita a seguinte pergunta “no treinamento/curso que você informou ter participado no início desse questionário, quais foram as competências que você mais desenvolveu?”.

Para isso foram listadas no total dez competências, divididas igualmente entre sociais e comportamentais, para que o respondente escolhesse até três opções, o resultado foi:

Quadro 10 – Competência mais desenvolvidas nos respondentes

No treinamento/curso que você informou no início desse questionário, quais foram as competências comportamentais que você mais desenvolveu? (Escolha até 3 opções)	Resposta	Porcentagem
Trabalho em equipe	46	13,5%
Comunicação	43	12,6%
Liderança	43	12,6%
Autoconfiança	39	11,4%
Automotivação	36	10,6%
Inteligência emocional	36	10,6%
Gerenciador de conflitos	33	9,7%
Proatividade	31	9,1%
Empatia	21	6,2%
Inovação	13	3,8%
Total	341	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2019), baseado em Madruga (2018)

Com isso, baseado no modelo de Madruga (2018), podemos destacar que na prática as competências mais desenvolvidas nos profissionais que participaram de treinamentos foram trabalho em equipe, comunicação, liderança e autoconfiança. Esse leque de competências representa 50% da resposta dos profissionais.

Dessa forma, os treinadores que desempenham papel fundamental no desenvolvimento das competências dos treinados devem trabalhar de forma essencial as competências que geralmente já são desenvolvidas. E intensificar as demais.

As competências mais desenvolvidas estão no campo das competências sociais, isso mostra que a necessidade que os profissionais têm de se relacionar uns com os outros

é extremamente importante, e treinar as competências de relacionamento interpessoal é fundamental para o sucesso dessas equipes.

5. Conclusão

O objetivo desse trabalho foi responder ao seguinte problema de pesquisa: quais as competências desenvolvidas, nos profissionais da indústria, comércio e serviço, do estado da Paraíba, mediante o investimento em treinamentos comportamentais? Por meio de uma pesquisa quantitativa, com os profissionais das áreas de comércio, indústria e serviço da Paraíba.

Como foi observado na pesquisa, das dez competências comportamentais estabelecidas por Madruga (2018): autoconfiança, automotivação, comunicação, empatia, gerenciador de conflitos, inovação, inteligência emocional, liderança, proatividade e trabalho em equipe. As competências de maior destaque foram respectivamente trabalho em equipe, comunicação, liderança e autoconfiança, liderando em mais de 50% das respostas.

Ainda foi possível observar que o perfil dos profissionais que passaram por treinamentos ou cursos comportamentais, são de profissionais dos segmentos de serviço e setor público, mostrando que trabalhar com atendimento ao público ou sem uma entrega tangível de algum produto, leva os profissionais a terem um cuidado maior com as habilidade de interações sociais.

Assim como, o tempo de trabalho que esses profissionais estão no mercado, que de certa forma foi bastante similar, a quantidade de novos profissionais e a quantidade de profissionais com uma carreira já estabelecida. Os dois perfis de profissionais precisam estar atentos com as mudanças nas práticas de relacionamento pessoal e social, pois é uma grande vantagem competitiva no cenário econômico atual.

Referências

- BAGATTOLI, Sérgio Luiz. MÜLLER, Giane Carla Kopper. **Treinamento e desenvolvimento de pessoal: agregando valor às pessoas e à organização**. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/40947/treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoal--agregando-valor-as-pessoas-e-a-organizacao>.
- BRANDÃO, H. P.; BAHRY, C. P. **Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências**. Revista do Serviço Público, v. 56, n. 2, p. 179-194, 2005.
- CERIBELI, Harrison Bachion. PINTO, Tháís da Rocha Torres. MELO, Jorena Nayara de Carvalho. **Análise dos programas de treinamento e desenvolvimento internacional sob a perspectiva dos treinandos**. Revista Reuna, Belo Horizonte, v. 22, n.1. 2017. Disponível em: <https://revistas.una.br/reuna/article/view/830/672>.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** / Idalberto Chiavenato. -- 4. ed. -- Barueri, SP: Manole, 2014.
- DALMORO, Marlon. VIEIRA, Kelmara Mendes. **Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?**. RGO revista gestão organizacional, vol. 6 - edição especial – 2013.
- DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA.
- GERHARDT, Tatiana Engel. SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa** /coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- MADRUGA, Roberto. **Treinamento e desenvolvimento com foco em educação corporativa**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.
- MOTA, Ana Gabriela Gomes. **Competências socioemocionais proeminentes e deficitárias de estagiários da geração z**. Trabalho de Conclusão de Curso. UFPB. João Pessoa, 2018.
- OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração** / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011.

PEREIRA, Maria Célia Bastos. **RH Essencial, gestão estratégica de pessoas e competências.** 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

APÊNDICE A

QUADRO DO QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO APLICADO

1. Em sua trajetória profissional, você participou de algum tipo de treinamento/curso para desenvolver competências e habilidades comportamentais? (Motivação, autoconfiança, liderança, trabalho em equipe, etc).	Resposta
Sim	
Não	

2. Você trabalha em que segmento de negócio?	Resposta
Serviço	
Setor Público	
Comércio	
Indústria	
Construção civil	

3. Qual seu gênero?	Resposta
Masculino	
Feminino	
Prefiro não dizer	

4. Qual seu estado civil?	Resposta
Solteiro	
Casado	
Divorciado	

União Estável	
Viúvo	

5. Qual sua faixa etária?	Resposta
Menor de 18 anos	
18 a 24 anos	
25 a 29 anos	
30 a 34 anos	
35 a 39 anos	
40 a 44 anos	
45 a 49 anos	
50 a 54 anos	
55 anos ou mais	

6. Qual seu grau de escolaridade?	Resposta
Ensino Fundamental	
Ensino Médio	
Ensino superior incompleto	
Ensino superior completo	
Especialização	
Mestrado	
Doutorado	

7. Há quanto tempo você está trabalhando?	Resposta
Menos de 1 ano	

De 1 a 3 anos	
De 4 a 6 anos	
De 7 a 9 anos	
10 anos ou mais	

8. Na sua opinião, habilidade comportamental é aquela que conduzirá você para níveis elevados de relacionamento consigo mesmo e com pessoas que você interage.	Resposta
Discordo totalmente	
Discordo parcialmente	
Nem concordo nem discordo	
Concordo parcialmente	
Concordo totalmente	

9. Você estava motivado e animado quando participou do treinamento/curso.	Resposta
Discordo totalmente	
Discordo parcialmente	
Nem concordo nem discordo	
Concordo parcialmente	
Concordo totalmente	

10. Autoconsciência, autoavaliação e motivação são competências pessoais de extrema importância.	Resposta
Discordo totalmente	

Discordo parcialmente	
Nem concordo nem discordo	
Concordo parcialmente	
Concordo totalmente	

11. Empatia, comunicação, liderança e trabalho em equipe são competências sociais de extrema importância.	Resposta
Discordo totalmente	
Discordo parcialmente	
Nem concordo nem discordo	
Concordo parcialmente	
Concordo totalmente	

13. No treinamento/curso que você informou no início desse formulário, quais foram as competências comportamentais que você mais desenvolveu? (Escolha até 3 opções)	Resposta
Autoconfiança	
Automotivação	
Comunicação	
Empatia	
Gerenciador de conflitos	
Inovação	
Inteligência emocional	
Liderança	

Proatividade	
Trabalho em equipe	